

**PLANIFICACIÓN DE LA PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE REACTIVACIÓN
TURÍSTICA EN LA AGENCIA DE VIAJES COLOMBIATOURS.TRAVEL**

DANIELA BERMÚDEZ OCAMPO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
2021**

**PLANIFICACIÓN DE LA PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DE REACTIVACIÓN
TURÍSTICA EN LA AGENCIA DE VIAJES COLOMBIATOURS.TRAVEL**

DANIELA BERMÚDEZ OCAMPO

TRABAJO DE GRADO PRÁCTICAS UNIVERSITARIAS

LAURA MARCELA ORTIZ

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PEREIRA

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres y mi hermano porque nunca perdieron su esperanza en mí, por apoyarme en los momentos difíciles y alentarme en cada logro. A mi madre por enseñarme a ser fuerte y no rendirme ante las adversidades, a mi hermano por apoyarme y darme seguridad y a Dios por permitirme un logro más en mi vida, por darme fuerzas y motivación cada día para seguir adelante.

A mi familia, amigos y docentes por el apoyo brindado cada día, por los aprendizajes compartidos y por compartir momentos de alegrías y tristezas.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma presidente del jurado

Jurado

Jurado

Contenido

Índice de Anexos.....	7
Glosario	8
1. Introducción.....	9
2. Objetivos.....	10
Objetivos General.....	10
Objetivos Específicos	10
1. Planteamiento del problema	11
2. Marco Referencial	13
Marco Teórico	13
Marco Legal	14
3. Desarrollo del Proyecto (Cronograma).....	16
4. Capítulo 1 – Protocolos de Bioseguridad	18
4.1. Contexto General - Turismo Post Cuarentena.....	18
4.2. Revisión de bases teóricas referente a protocolos de bioseguridad.	21
4.3. Selección Criterios Aplicables A Colombiatours.Travel	28
4.4. Plan De Seguimiento Y Cumplimiento	34
4.5. Plan De Acción De Capacitaciones.....	37
5. Capítulo 2 – Proveedores de Servicios Turísticos	41

5.1 Base de datos – Proveedores Activos.....	41
5.2. Demanda actual.	43
6. Capítulo 3 – Plan de Reactivación Turística.	46
7. Recomendaciones.	49
7.1. Formulario Covid-19.....	49
7.2. Encuesta de Satisfacción y Formulario Covid-19 Post Venta.....	51
7.3. Proveedores.	53
Referencias	54

Índice de Anexos

ANEXO A: Cronograma de Actividades	56
ANEXO B: Lista de Chequeo	57
ANEXO C: Hoja Membreteada	58
ANEXO D: Ficha Técnica Proveedores	59
ANEXO E: Inventario Proveedores	60
ANEXO F: Propuesta Inventario de Proveedores	62
ANEXO G: Encuesta de Satisfacción	66

Glosario

Operador Turístico: Empresa que ofrece productos o servicios turísticos, funcionando como intermediario entre el cliente y el proveedor. Es quien se encarga de la reserva de los servicios contratados por parte del cliente.

Producto Turístico: Hace referencia a los atractivos e infraestructura que permite cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.

Servicios Turísticos: Conjunto de actividades que permite complementar la experiencia turística, entre estos encontramos alojamiento, transporte, guianza, entre otros.

Atractivo: Hace referencia al elemento principal en la cadena turística que genera la motivación del viaje de los visitantes.

Travel Planner: Profesional experto en turismo encargado de brindar información a clientes, facilitando la planeación del viaje y compra de servicios turísticos.

ITravel: Plataforma web especializada creada a la medida de las necesidades y del modelo de negocio de Colombiatours.travel.

Proveedor: Empresas de turismo especializadas en un sector de la industria que ofrecen sus servicios a clientes directos o por medio de agencias de viajes y operadoras. Estos proveedores se especializan en hotelería, gastronomía, guianza turística, entre otros.

Página Web: Plataforma que contiene información, imágenes o videos, tarifas entre otra información para consulta de clientes.

Protocolos de Bioseguridad: Conjunto de medidas para la prevención y control de pandemias y enfermedades de fácil transmisión, de acuerdo a las características de transmisión que presenta la propagación del virus del Covid-19 a nivel mundial entre las cuales se destaca la transmisión por contacto y por gotículas respiratorias.

1. Introducción

La reactivación económica en el sector del turismo, ha sido uno de los procesos con más dificultades, teniendo en cuenta las limitaciones que se tuvieron que atravesar durante y después de la pandemia del Covid-19, donde algunas empresas no lograron superar el cese de actividades y algunas otras tuvieron que disminuir al mínimo la cantidad de colaboradores y los gastos para poder superar los cierres implementados en Colombia y el mundo.

En el presente trabajo de grado se realizó una investigación con base en información secundaria de las resoluciones presentadas por el gobierno nacional y el ministerio de salud y protección social por medio de las cuales se dictaron las medidas necesarias para la reactivación económica de los diferentes prestadores de servicios que hacen parte de la cadena de servicios del sector turístico. Esto se realizó para brindar a Colombiatours.travel, nuestro caso de estudio, las herramientas necesarias para la reactivación económica desde el área de operaciones, la cual tiene a su cargo la información de proveedores, productos y servicios, que permiten generar la intención de compra por parte de los clientes potenciales. Permitiendo así, generar un contenido y unas herramientas que capten la atención de los clientes con una amplia oferta de productos y servicios, pero además que se brinde la seguridad del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad por parte de la organización y las empresas aliadas.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado, el contenido de este documento se llevó a cabo durante el período de prácticas universitarias dentro de la organización Colombiatours.travel en el área de operaciones, lo cual permitió conocer la dinámica en la prestación de servicios y organización que llevan posterior a la pandemia del Covid-19, de acuerdo a las limitaciones y nuevos procesos implementados para la reactivación económica.

2. Objetivos

Objetivos General

Apoyar la implementación del plan reactivación turística en la agencia de viajes Colombiatours.travel acorde con el nuevo contexto del sector y la organización.

Objetivos Específicos

- Diseñar las políticas y bases de los protocolos de bioseguridad para la agencia y aquellos a validar para los operadores turísticos
- Actualizar la base de datos de los operadores turísticos y sus productos en el sistema sugiriendo mejoras de acuerdo al contexto actual del turismo en la región.
- Realizar contenidos para los operadores turísticos con el fin de alinearlos con el plan de reactivación turística.

1. Planteamiento del problema

Colombiatours.travel S.A.S es un operador de turismo ubicado en la ciudad de Pereira el cual cuenta con operación de servicios turísticos en diferentes zonas del territorio colombiano. Su principal propuesta de valor es la conformación de un equipo de expertos en turismo, los cuales están encargados de planear y programar viajes de acuerdo a las necesidades de los clientes garantizando calidad y satisfacción de los servicios. La ventaja comparativa frente a otros operadores de turismo está en la implementación de una plataforma virtual enfocada en la articulación de información de productos y servicios, con la información de proveedores que facilita la organización de servicios e información de forma más eficaz. Actualmente, la organización cuenta con 6 colaboradores entre equipo base y personal flotante donde podemos encontrar el gerente, líder de marketing, contabilidad, operaciones y Travel Planner. Sin embargo, previo a la pandemia del Covid-19, la organización contaba con más de 15 colaboradores, los cuales cubrían con la demanda que se tenía hasta ese momento. Esta dinámica de trabajo se vio fuertemente afectada al iniciar la propagación de contagios del Covid-19, en todo el territorio colombiano debido a que se implementaron cierres de vías entre diferentes ciudades, cierres de aeropuertos y terminales de transporte, cuarentenas y toques de queda generales, esto conllevó al cese total de las actividades turísticas para todos los prestadores de servicios.

Colombiatours.travel no fue ajeno al cese de actividades que sufrieron todos los prestadores de servicios turísticos en Colombia. Por esta razón, la organización tuvo que parar sus operaciones por un tiempo promedio de 8 meses, lo cual conllevó a la reducción de personal, devolución de dineros y finalmente la cancelación o reprogramación de los servicios.

Claramente, esto fue un duro golpe para la economía de la organización y sus diferentes colaboradores, además, no se tenía claridad del tiempo exacto de duración de los cierres.

Posteriormente, cuando se logró iniciar nuevamente con las actividades, la organización debía enfrentar un nuevo reto debido a que el inicio de ventas de productos y servicios dependía en gran medida de la reactivación e implementación de protocolos de bioseguridad en cada proveedor, que además debía tener la aprobación de la alcaldía en cada ciudad para el inicio de la prestación de servicios. Es por esta razón, que se creó la necesidad de realizar un plan de comunicación con cada proveedor para verificar si se encontraba activo y certificado para la prestación de servicios, de lo contrario, se realizaba la desactivación dentro del sistema, esperando la posterior activación por parte del proveedor.

Así fue como Colombiatours.travel fue reactivándose poco a poco, ampliando cada vez más su portafolio de productos y servicios, que permitió la reactivación en las ventas y la incorporación de nuevos colaboradores.

2. Marco Referencial

Marco Teórico

En Colombia, el turismo ha cobrado una gran relevancia en los últimos años debido a que se convirtió en un factor muy importante para el desarrollo económico y una fuente de mejoras en la calidad de vida de todas las personas que hacen parte de esta cadena de servicios.

Previo a la pandemia del Covid-19 que inició en el año 2020, Colombia presentaba una alta demanda de servicios turísticos que requería una amplia oferta acompañada de una infraestructura y servicios complementarios de acuerdo a las necesidades que manifestaba un mercado creciente, cada vez más exigente, con requisitos específicos, esperando un personal más capacitado y una calidad cada vez mayor en la prestación de servicios, igualmente acompañado de seguridad en cada destino, además de la legalidad por parte de los prestadores de servicios.

A partir de esta dinámica es que se implementaría las herramientas y tareas encaminadas en la reactivación económica, entendiendo esta como el conjunto de medidas para el desarrollo económico de acuerdo a los criterios y condiciones expedidas por el Ministerio de Salud y Protección Social, según “condiciones epidemiológicas, además de la disponibilidad del servicio de salud y ejecución del plan de vacunación” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).

El estudio para este documento se hizo con base a la recopilación de información emitida por el gobierno nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo a la información suministrada durante el período de prácticas universitarias por los líderes de la organización para lograr comprender el sistema de operación y la articulación de los diferentes

prestadores de servicios turísticos. Con base a la información suministrada por la organización se realizó la investigación de las resoluciones aplicables a cada prestador de servicios, esto permitió determinar los criterios de los protocolos de bioseguridad necesarios para la reactivación turística. Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó una investigación de los decretos expedidos durante la emergencia sanitaria generada por el Covid-19. Entre estos, se consultó el Decreto 580 del 31 de mayo del 2021, donde se dictan “las medidas para la reactivación progresiva de las actividades económicas, sociales y del estado” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021)

Complementario a lo anterior, se analizaron y plantearon procesos que permitieran la mejora continua de los procesos y la comunicación interna, con proveedores y clientes.

Marco Legal

En Colombia, el turismo está definido como “un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades” (Constitución Política de Colombia, 1991). Adicionalmente, para la regulación de la actividad turística se creó la Ley 2068 del 2020 por medio de la cual se modificó la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo, donde se establece la promoción de la formalización, sostenibilidad, reactivación y competitividad del sector del turismo, funcionando como herramienta para el desarrollo y la promoción de los atractivos turísticos. También se cuenta con la Ley 679 de 2001 por medio de la cual se establecen estatuto para prevención y contrarrestar la explotación, pornografía y turismo sexual en menores.

Igualmente, podemos encontrar entidades de control como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como entidad encargada de promover la actividad empresarial de bienes, servicios y tecnología; Viceministerio de turismo como entidad encargada de ejecutar y evaluar las políticas en turismo para entidades del sector público y privado, mejorando la competitividad y sostenibilidad del turismo doméstico y receptivo. Igualmente, en Colombia se pueden encontrar diferentes agremiaciones como COTELCO (Asociación Hotelera de Colombia), ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo), entre otras que permiten la regulación y formalización de los prestadores de servicios turísticos.

Para un operador de turismo como Colombiatours.travel, es necesario contar con la siguiente documentación legal para la operación de servicios turísticos: Registro Nacional de Turismo, por medio del cual se establece actividad, tipo y categoría de establecimiento; Cámara de Comercio, por medio de la cual se pueden desempeñar actividades comerciales, garantizando su existencia y representación legal; RUT (Registro Único Tributario), por medio del cual se establece una identificación dentro de las actividades de económicas como soporte para la creación de alianzas comerciales.

Además de la anterior documentación, Colombiatours.travel implementa dentro de sus procesos lo siguiente: Decreto 2438 del 9 de julio del 2010, por medio de la cual se dictan las medidas de acuerdo a la responsabilidad de las agencias de viajes en la prestación de servicios; Decreto 557 del 15 de abril del 2020, por medio de la cual se dictan las medidas provisionales para el turismo en el estado de emergencia económica, social y ecológica para pequeñas empresas; Ley 1480 del 12 de octubre del 2011, por medio de la cual se dictan las medidas de protección al consumidor promoviendo y protegiendo sus intereses económicos y su dignidad.

3. Desarrollo del Proyecto (Cronograma)

El desarrollo de este trabajo de grado, se llevó a cabo durante el periodo de prácticas universitarias el cual tuvo una duración de 6 meses, en el cual se llevaron a cabo diferentes actividades dentro del departamento de operaciones que permitieron conocer la dinámica de trabajo dentro de la organización para la recolección de información para el correcto desarrollo del presente documento.

De acuerdo a las necesidades detectadas dentro de la organización, se organizaron los alcances en tres grandes objetivos y un total de 8 actividades específicas para el alcance de los objetivos. Estas actividades estaban distribuidas de la siguiente manera:

1. Revisión de las bases teóricas referentes a protocolos de bioseguridad emitidas por el gobierno de Colombia frente a la situación de salud pública generada por la pandemia COVID-19.
2. Selección de criterios aplicables a la compañía Colombiatours.travel y a sus proveedores (Agencias de viajes operadoras, proveedores de transporte, alojamiento).
3. Diseño de listas de chequeo aplicables a cada uno de los proveedores y a la compañía, además de un plan de acción de capacitaciones.
4. Generar un plan de seguimiento y cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el servicio para proveedores y la agencia Colombiatours.travel.
5. Análisis de las bases de datos actuales que permitan identificar las actividades que van a estar incluidas en el plan de reactivación.

6. Estudiar la demanda actual teniendo como base la premisa de la reactivación del turismo local y doméstico, para así encaminar la actualización de la base de datos de forma pertinente
7. Actualizar la base de datos de acuerdo a un plan de contacto con los proveedores, que permita renovar el portafolio de actividades, contenidos, vigencias y tarifas
8. Diseñar un plan de acción enfocado en la creación de alianzas entre proveedores, potencializando así el concepto de destino para Risaralda y el Eje Cafetero.

Para una mejor visualización de las actividades y su cronograma de ejecución se puede visualizar el [AnexoA](#)

4. Capítulo 1 – Protocolos de Bioseguridad

4.1.Contexto General - Turismo Post Cuarentena

Durante los últimos años, el turismo en Colombia había tenido una gran acogida gracias a la comercialización de atractivos que incluían una amplia oferta de productos turísticos y complementarios diseñados para satisfacer necesidades de todo aquel que se interesara en visitar nuestro destino. Sin duda, los prestadores de servicios estaban acoplándose a las necesidades que expresaba el mercado cada vez más creciente que llegaba a nuestro país. Estas medidas de adaptación incluían capacitación de personal, adaptación de la infraestructura, servicios turísticos y complementarios, además de la innovación que permitían un posicionamiento en el mercado de los principales destinos.

Para el año 20219, el DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) el cual es la entidad encargada de planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de estadísticas oficiales de Colombia, presento las siguientes cifras para el turismo en Colombia durante los años 2018 y 2019.

Tabla 1.
Principales resultados del turismo en Colombia.

Criterio	Total 2018	Total 2019	% Crecimiento
Gasto turismo receptivo	19.641	22.591	15%
Gasto turismo interno	16.892	18.347	9%
Total	36.533	40.938	12%

Nota: Cifras en miles de millones de pesos.

Fuente de información: DANE, Cuenta Satélite de Turismo
Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla anterior, el gasto de turismo durante el año 2019 tuvo un aumento del 12% respecto al año anterior en el gasto de turismo tanto receptivo¹, como interno². Este gasto relacionado con el turismo hace referencia a la compra de servicios de transporte aéreo de pasajeros, servicio de alimentos, bebidas y alojamiento.

Ahora bien, el motivo de viaje también fue un factor fundamental durante el año 2019 que nos permite entender el contexto del turismo antes de iniciar la pandemia del Covid19. Para ello, se realizó una investigación de las estadísticas del DANE, donde se han especificado estos criterios que componen el motivo de viaje, en 24 principales ciudades³ y áreas metropolitanas. A continuación, se presentan los resultados:

Criterios

- Negocios.
- Ocio.
- Visita familiares o amigos.
- Otro motivo (Educación, Salud, Religión y Compras).

Tabla 2.
Motivo de viaje a Colombia.

Criterio	I	II	III	IV
Negocios	158	161	204	145
Ocio	1318	928	771	735
Visitas familiares o amigos	1072	966	817	834
Otro motivo	96	88	132	79

Fuente de información: Estadísticas DANE – Trimestral.
Elaboración propia.

¹ Turismo receptivo: Hace referencia a los turistas que visitan un país diferente a su lugar de procedencia.
² Turismo interno: Turistas que visitan diferentes ciudades dentro de su país de origen.
³ Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Manizales, Pereira, Cúcuta, Pasto, Ibagué, entre otras.

Respecto a la tabla 2, se evidencia que los criterios Ocio y visitas a familiares o amigos, corresponden a los principales motivos de viaje en Colombia (Turismo interno), estas cifras fueron calculadas a partir de una población mayor de 10 años. Sin embargo, realizando un análisis de los mismo criterios y trimestres durante el año 2020, se evidenció un descenso alarmante derivado de la cuarentena general en todo el territorio colombiano que además restringía de manera total el ingreso de visitantes extranjeros y el desplazamiento tanto aéreo como terrestre de toda la población colombiana. Estas restricciones además de afectar el sector del turismo, afectó a todos los sectores de la economía, debido a que, estas se extendieron por 8 meses aproximadamente. Algunos sectores lograron una apertura casi de manera inmediata, otros tardaron un poco más y unos cuantos, hasta la fecha, a un año después de decretarse la cuarentena nacional, no han logrado una reactivación completa.

Hablando concretamente del sector del turismo, incluyendo transporte aéreo y terrestre, alimentos y bebidas, alojamiento, guianza, servicios, entre otros, han sido una parte altamente afectada, teniendo en cuenta que se está operando a media capacidad o menos. Además de ser el sector de la economía que más tardo en recibir ayudas del gobierno, aplazamiento en el pago de sus deudas con entidades bancarias, entre otros beneficios que se brindaron a aquellos sectores que ofrecen servicios de primera necesidad. Sin embargo, revisando las estadísticas presentadas por el Dane a través del GEIH⁴ (Gran Encuesta Integrada de Hogares), se evidencia que el sector del turismo ocupó un total de 813.968 de la población en actividades turísticas para el año 2019, entre las cuales estaban alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, transporte de pasajeros, agencias de viajes, servicios de reservas, servicios culturales, deportivos y recreativos, eventos y convenciones y alquiler de equipos, entre otros. Esto claramente, generó un gran impacto en la

⁴ Herramienta por medio de la cual se solicita información sobre condiciones de empleo de las personas encuestadas, brindando información a nivel regional y nacional.

economía del país y el mundo ya que además de la pérdida masiva de empleos, el cierre temporal o total de diferentes negocios prestadores de servicios turísticos, sea cual sea su categoría o tamaño (pequeñas, medianas o grandes empresas), teniendo en cuenta que este sector tiene un aporte importante en el PIB⁵ (Producto Interno Bruto). Es importante también destacar, las implicaciones que esto género en cada individuo que se vio afectado de manera directa o indirecta con esta situación, ya que según la OPS⁶ (Organización Panamericana de la Salud), el miedo, la preocupación y el estrés, fueron las principales afectaciones en la salud mental causadas por los cambios en la cotidianidad de cada uno para la prevención de la propagación del Covid19, entre las cuales estaban trabajo y estudio desde casa, distanciamiento físico en lugares públicos, entre otras medidas.

4.2.Revisión de bases teóricas referente a protocolos de bioseguridad.

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus Covid-19 y la creciente necesidad de una reactivación económica por parte del sector de turismo, por medio del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, se creó e implemento la Resolución 666 del 24 de abril de 2020 donde se dictaban las medidas generales de bioseguridad para los diferentes sectores económicos disminuyendo el riesgo de propagación durante la realización de diferentes actividades. Por medio de esta resolución se dictan medidas para trabajadores que realicen labores de forma remota o presencial y las responsabilidades a cargo del empleador o contratante. Sin embargo, la correcta implementación de los protocolos de la resolución mencionada se hace en conjunto con las administradoras de riesgos laborales (ARL)

⁵ Indicador económico que refleja el valor monetario de bienes y servicios finales producidos por un país durante un período de tiempo.

⁶ Organismo especializado de salud del sistema interamericano cuya función es mejorar y proteger la salud de la población.

según convenio de cada organización. Para esto fue necesario que las ARL a nivel nacional reconocieran al Covid-19 como una enfermedad en la tabla de enfermedades laborales, además de determinar que las empresas contratantes deben suministrar los elementos de protección personal - EPP, así mismo, las ARL deben asumir los costos de las pruebas de tamizaje y diagnóstico de Covid-19, reembolsando el gasto correspondiente a las entidades prestadoras de salud, esto según el Decreto 676 de 2020.

De acuerdo a lo anterior, sin la implementación de los protocolos de bioseguridad, los prestadores de servicios no podrían iniciar operaciones. Para Colombiatours.travel quien en esta cadena de valor funciona como intermediario entre el cliente final y cada proveedor; la actividad económica se vio reducida a ceros por un lapso de tiempo de 8 meses teniendo en cuenta que debían garantizar que cada proveedor al iniciar operaciones cumpliera con la reglamentación necesaria posterior a la pandemia del Covid-19. Por esta razón, se realizó un inventario detallado de los prestadores de servicios con los que se tenía productos y servicios activos en el software interno de la organización por medio del cual buscan agrupar la información para la simplificación en ventas, optimizando el tiempo y personalizando la información para cada cliente, esta plataforma tiene el nombre de ITravel donde se puede consultar y actualizar información por diferentes miembros de la organización. Por medio de este software, se pudo realizar dicho inventario, evidenciando un total de 72 prestadores de servicios entre hoteles, servicios y transporte (según clasificación interna de la organización).

Para este capítulo se realizó un estudio de los documentos desarrollados y publicados por el Gobierno Nacional en colaboración con el Ministerio de Salud y Protección Social, en donde se establecen las recomendaciones y normas de bioseguridad, además de las medidas de control y prevención frente a la emergencia sanitaria del Coronavirus Covid-19. Esta investigación se

realiza teniendo en cuenta los prestadores de servicios asociados con la operación de Colombiatours.travel, entre los cuales encontramos Hoteles, restaurantes, guías de turismo, actividades, entre otros.

A continuación, realizaremos una exposición de los criterios aplicables a cada prestador de servicios.

- **Transporte Internacional Aéreo**

Resolución 1627 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, para el transporte internacional de personas por vía aérea.

El presente protocolo fue diseñado entre el Ministerio de transporte, como entidad encargada de definir, formular y regular las políticas de transporte, tránsito e infraestructura con la articulación de entidades que integran el sector; la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica⁷ (Aerocivil) como entidad encargada de dirigir, organizar, coordinar, regular el transporte aéreo y asistir la operación dentro del espacio nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente resolución aplica para Colombiatours.travel teniendo en cuenta que bajo solicitud se cotizan y liquidan tiquetes aéreos por medio de aerolíneas de bajo costo como Easy Fly y Viva Colombia, además de proveedores como Price y San Germán Express.




Fuente: <https://www.kayak.com.co/>

Para el caso de aerolíneas, Easy Fly

(<https://www.easyfly.com.co/>) cuenta con rutas a nivel nacional con destino a 30 ciudades diferentes entre las cuales están Pereira, Bogotá, Armenia y Medellín entre

⁷ Organismo estatal encargado del control y la regulación de la aviación civil en la República de Colombia.

otras donde Colombiatours.travel cuenta con proveedores, donde además se tiene conexión con vuelos internacionales.

Para el caso de Viva Colombia o Viva Air (<https://www.vivaair.com/#/co/es>) es una aerolínea de bajo costo con destinos nacionales e internacionales entre los cuales están Pereira, Medellín, San Andrés, Santa Marta, Bogotá, entre otros. Además de destinos internacionales como Cancún, Miami, Cuzco, Lima entre otros.

Para el caso de proveedores como Price Travel (<https://www.pricetravel.co/>) es una agencia virtual con diferentes acuerdos comerciales con cadenas hoteleras,



además ofrece promociones en tiquetes aéreos, de transporte y tours. Actualmente, oferta tiquetes en 10 rutas a nivel nacional entre las cuales están Pereira, Bogotá, San Andrés, Santa Marta, entre otros; además cuenta con alrededor de 50 rutas a nivel internacional entre las cuales están México, Estados Unidos, Argentina, Jamaica y República Dominicana.

Para el caso de San German Express (<https://gruposangerman.com/>) es una agencia que tiene como objetivo conectar las zonas más apartadas y de difícil acceso de Colombia, con 16 rutas entre las cuales están Caño Cristales, Bahía Solano y Nuquí, entre otros.

- **Establecimientos con piscina**

Resolución 1547 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los establecimientos e inmuebles con piscinas.

El presente protocolo se diseñó entre el Ministerio de Salud y Protección Social como entidad reguladora de normas y directrices en temas de salud pública, asistencia social, población

en riesgo y pobreza; el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como entidad encargada de apoyar la actividad empresarial, productora de servicios y bienes tecnológicos, al igual que la gestión turística en el territorio colombiano.

Para el caso específico de Colombiatours.travel, actualmente cuenta con 21 proveedores en su portafolio de servicios que cuentan con piscina en sus instalaciones, entre los cuales se encuentran hoteles, balnearios, parques, entre otros.

- **Actividades De Playa**

Resolución 1538 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de playas, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, entre otros.

Este protocolo fue diseñado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Dirección General Marítima como entidad encargada de llevar a cabo políticas de gobierno, contribuyendo en el fortalecimiento, seguridad y protección de la vida en el mar. La presente resolución es aplicable debido a que Colombiatours.travel cuenta con operación en zonas costeras como San Andrés y Providencia, Cartagena, Santa Marta, entre otros.

- **Transporte Doméstico De Personas Vía Aérea**

Resolución 1517 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se dicta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los sectores aeroportuario y aeronáutico del territorio nacional, exclusivamente

para el transporte doméstico de personas por vía aérea, se deroga la Resolución 1054 de 2020 y se dictan otras disposiciones.

Este protocolo fue diseñado por el Ministerio de Transporte, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y además de la Unidad Administrativa Especial Aeronáutica (Aerocivil). De acuerdo a la resolución 1627 del 15 de septiembre del año 2020, la presente funciona como complemento teniendo en cuenta que la presente está planteada para el transporte aéreo dentro del territorio nacional colombiano.

- **Parques De Diversión, Jardines Botánicos Y Reservas Naturales**

Resolución 1421 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los parques de diversión, jardines botánicos y reservas naturales.

Este protocolo fue diseñado según información suministrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

De acuerdo al inventario de proveedores mencionado anteriormente, Colombiatours.travel cuenta actualmente con 33 productos distribuidos en zonas catalogadas como reservas naturales, jardines botánicos y parques de diversión, en un aproximado de 7 ciudades en Colombia.

- **Alojamiento**

Resolución 1285 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los servicios y actividades de alojamiento en:

3 Tabla

Categorías de alojamiento

Código	Categoría
5511	Alojamiento en hoteles
5512	Alojamiento en aparta hoteles
5513	Alojamiento en centros vacacionales
5514	Alojamiento rural
5519	Otro tipo de alojamiento para visitantes
5520	Zonas de camping y parques de vehículos recreacionales
5530	Servicio de estancia por horas
5590	Otro tipo de alojamiento

Fuente de información: La resolución 1285 del Ministerio de Salud y Protección Social, del 29 de julio del 2020.

Elaboración propia.

La presente resolución fue una articulación entre la Resolución 749 de 2020 por medio de la cual se plantean las medidas de bioseguridad para atención a huéspedes en hoteles para el manejo y control del COVID-19; y el Decreto 990 del 2020 por medio de la cual se dictan las medidas para las actividades de la industria hotelera para garantizar las medidas de aislamiento garantizando la salud y la vida; además de información suministrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

- **Comida Preparada**

Resolución 1050 de 2020 [Ministerio de Salud y Protección Social]. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el servicio de “entrega para llevar”. A continuación, se menciona los servicios para los cuales aplica la resolución mencionada anteriormente:

Tabla 4
Categorías para comidas preparadas

Código	Categoría
5611	Expendio a la mesa de comidas preparadas
5612	Expendio por autoservicio de comidas preparadas
5613	Expendio de comidas preparadas en cafeterías
5619	Otro tipo de expendio de comidas preparadas
562	Actividades de catering para eventos y otros servicios de comidas

Fuente de información: La resolución 1050 del Ministerio de Salud y Protección Social, del 26 de junio del 2020.

Elaboración propia.

La presente se dio por articulación entre la Resolución 749 de 2020 por medio de la cual se plantean las medidas de bioseguridad para la comercialización de productos en establecimientos y locales gastronómicos, incluyendo los ubicados en hoteles, plataformas de comercio electrónico, entrega a domicilio y para llevar; además de información suministrada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

4.3. Selección Criterios Aplicables A Colombiatours.Travel

Según los criterios presentados en las resoluciones mencionadas anteriormente donde se establecen los protocolos según los diferentes prestadores de servicios que encontramos en nuestro país, a continuación, realizaremos una selección de criterios aplicables según los servicios ofertados por la organización que está siendo objeto de este estudio, teniendo en cuenta que algunos de estos criterios son responsabilidad de cumplimiento de los prestadores de servicios, además de que Colombiatours.travel cumple con la función de ser intermediario en esta cadena de valor, es por esto que se presentarán los criterios aplicables para cumplimiento por parte de los turistas y los criterios aplicables para cumplimiento de los proveedores.

Tabla 5
Protocolos de bioseguridad aplicables a Colombiatours.travel

Numera l	Ítem
1	Transporte Internacional Aéreo - Resolución 1627 de 2020
1.1	Evitar aglomeraciones de pasajeros en zonas de entrega de equipaje, control migratorio y de aduanas.
1.2	Información a pasajeros para diligenciar de forma total el formulario pre check-in en la aplicación "Check-Mig".
1.3	Informar a pasajeros para vuelos con duración superior a dos horas reemplazar el tapabocas en múltiples ocasiones, al momento de compra de tiquetes y en páginas web.
1.4	Portar tapabocas para cambio múltiple, cuando el vuelo sea inferior a dos horas.
1.5	Ingreso al terminal aéreo máximo tres horas antes de la hora de salida del vuelo.
1.6	Conocer y cumplir requisitos sanitarios como pruebas y cuarentenas.
1.7	Diligenciar formulario pre Check- in migratorio en su totalidad previo a ingreso de control migratorio.
1.8	Mantener silla asignada durante tiempo de vuelo.
1.9	Reportar a EPS, entidad territorial de salud y aerolínea, si durante 14 días anteriores al vuelo presenta síntomas que coincidan con Covid-19.
1.10	Uso obligatorio de elementos de protección, antes, durante y después del viaje, según disposiciones de autoridad sanitaria.
1.11	Respetar señalización en aeropuerto y aeronave, respetar distanciamiento mínimo de dos metros.
2	Establecimientos con piscina - Resolución 1547 de 2020
2.1	Uso permanente del tapabocas cubriendo nariz y boca. Antes de ingresar al agua este debe ser guardado en una bolsa para su uso después de salir del agua.
2.2	Mantener distanciamiento físico de dos metros.
2.3	Permitir toma de temperatura al ingreso.
2.4	Realizar lavado de manos por lo menos cada tres horas, durante un mínimo de 20 o 30 segundos.
2.5	Contar con kit de alcohol glicerinado al 60%, toallas desechables y tapabocas.

- 2.6 Abstenerse de ingresar si presenta síntomas asociados al Covid-19 o con diagnóstico positivo sin cumplir aislamiento requerido.
- 2.7 Informarse sobre condiciones de uso, acceso y aforo del establecimiento. No compartir elementos como toallas ni objetos personales.
- 2.8 Vigilar que los menores cumplan con las medidas preventivas.
- 2.9 Seguir normas y recomendaciones del establecimiento.
- 2.10 Abandonar piscina si presenta síntomas asociados al Covid-19 y consultar con la EPS.
- 2.11 Ducharse antes y después del uso de la piscina.
- 3 Actividades de Playa - Resolución 1538 de 2020
- 3.1 Utilizar tapabocas de forma permanente cubriendo nariz y boca durante permanencia en la playa. Al ingresar se deberá guardar tapabocas en una bolsa, para usarse cuando el usuario se encuentre fuera del agua.
- 3.2 Cada usuario de playa se hace responsable de sus residuos mientras permanezca en la playa. Al finalizar su estancia depositará los residuos en recipientes de recolección dispuestos en la playa.
- 3.3 Mantener distanciamiento físico de dos metros de persona a persona diferente al grupo familiar, especialmente en zonas demarcadas para hacer filas.
- 3.4 Permitir toma de temperatura al ingreso.
- 3.5 Realizar lavado de manos con agua potable y jabón al menos cada tres horas, al ingresar y cuando estén contaminadas, después de toser o estornudar, antes y después de ir al baño o cuando estén visiblemente sucias. El lavado de manos debe durar al menos de 20-30 segundos.
- 3.6 Contar con kit que contenga mínimo alcohol glicerinado al 60% o toallas desinfectantes y tapabocas.
- 3.7 Abstenerse de ingresar si presenta síntomas sospechosos de Covid-19, ha sido diagnosticado como positivo o no ha concluido periodo de aislamiento requerido para superar enfermedad o síntomas.
- 4 Transporte Doméstico de Personas Vía Aérea - Resolución 1517 de 2020
- 4.1 Usar tapabocas correcta y permanentemente.
- 4.2 Cumplir con instrucciones de tripulación de cabina.

- 4.3 Notificar a tripulación de cabina si durante el vuelo presenta síntomas como fiebre igual o mayor a 38°C, tos, dificultad respiratoria, dolor de garganta o fatiga.
- 4.4 Permanecer sentados hasta que la tripulación autorice desembarque y se debe hacer de forma ordenada por filas de adelante a atrás, asegurando distanciamiento físico. Cuando el desembarque se haga por la puerta trasera debe hacerse de atrás a adelante.
- 4.5 Ingresar al terminal máximo 2 horas antes de la hora prevista de salida del vuelo.
- 4.6 Propender por llevar solo equipaje de uso personal, bolsos, morrales pequeños y aquello que sea guardado debajo de silla de pasajero y el resto enviado a bodega.
- 4.7 Instalar en celulares o dispositivos móviles la aplicación Coronapp-Colombia o la que se estipule por el Ministerio de Salud y Protección Social y diligenciar información solicitada cuando sea necesario y por lo menos una vez al día.
- 4.8 Presentar resultado de prueba determinada por Ministerio de Salud y Protección Social para la detección de Covid-19 con una validez no mayor a 48 horas y resultado negativo, si es mayor de 7 años y el lugar de destino es un departamento es establecido en el artículo 3 de la presente resolución
- 4.9 Abstenerse de presentarse en aeropuerto de salida, si la prueba es positiva.
- 4.10 Cumplir con indicaciones dadas por autoridades, funcionarios de operadores aeroportuarios o de la aerolínea.
- 4.11 Al ingresar al terminal, dirigirse a sala de abordaje o mostrador de facturación, siguiendo indicaciones de personal del aeropuerto.
- 4.12 A la llegada del vuelo, ir directamente al área de retiro del equipaje, siguiendo indicaciones de personal del aeropuerto.
- 4.13 Reportar estado de salud a EAPB⁸, entidad territorial donde sea su residencia o se encuentre de viaje, aerolínea y aplicación Coronapp-Colombia o lo que estipule el Ministerio de Salud y Protección Social, si durante 14 días posteriores al vuelo presenta síntomas relacionados con Covid-19.

⁸ Entidades administradoras de planes de beneficios de salud del régimen contributivo y subsidiado.

4.14 Usar de manera obligatoria elemento de protección desde entrada al aeropuerto, durante el viaje y llegada de aeropuerto, de conformidad con disposiciones exigidas por autoridad sanitaria, como mínimo tapabocas puesto de manera adecuada.

4.15 Respetar señalización dispuesta por el aeropuerto para garantizar separación entre personas, cuando no exista respetar distanciamiento mínimo de 2.0 metros.

4.16 El costo del proceso de aislamiento de personas diagnosticadas con Covid-19 en lugares de destino deberá ser asumido por el viajero.

4.17 La aerolínea deberá reexpedir tiquete de retorno a ciudad de origen, solo hasta que se haya terminado periodo de aislamiento o cuarentena determinada por autoridad sanitaria, para aquellas personas y/o grupo que presente sintomatología o prueba de detección de Covid-19. El pasajero está obligado a informar que la reexpedición se debe a que se encuentra en aislamiento o cuarentena determinada por autoridad sanitaria.

4.18 Durante estancia en territorio que se determine criterio establecido anteriormente, los viajeros deben comportarse de acuerdo a protocolos generales de medidas de bioseguridad, lineamientos determinados para comportamiento en espacio público de este Ministerio y acorde a protocolos relacionados con actividad hotelera, restaurantes, playas, según sea el caso.

5 Parques de Diversión, Jardines Botánicos y Reservas Naturales - Resolución 1421 de 2020

5.1 Usar tapabocas de forma permanente cubriendo nariz y boca.

5.2 Permitir toma de temperatura a su ingreso.

5.3 Mantener distancia mínima de dos metros entre personas.

5.4 Realizar lavado de manos con agua potable y jabón por lo menos cada 3 horas, al ingresar o cuando las manos estén contaminadas con secreción respiratoria, después de toser o estornudar, antes y después de ir al baño o cuando estén visiblemente sucias. Tener en cuenta que el lavado debe ser mínimo de 20 a 30 segundos.

5.5 Contar con kit que contenga como mínimo alcohol glicerinado mínimo al 60% o toallas desinfectantes y tapabocas.

- 5.6 Abstenerse de ingresar si presenta síntomas sospechosos de Covid-19 o ha sido diagnosticado como positivo o tiene síntomas de resfriado.
- 5.7 Mantener distanciamiento físico de dos metros entre personas en lugares y zonas demarcadas para hacer filas.
- 5.8 Utilizar en lo posible canales virtuales para la compra de entradas, pasaportes y demás servicios, entre otros.
- 6 Comida Preparada - Resolución 1050 de 2020
 - 6.1 Guardar tapabocas mientras se consumen alimentos o bebidas, ya sea en empaque original o en una bolsa cerrada. No se recomienda guardarlo sin empaque porque se puede contaminar, romper o dañar. En ningún caso los tapabocas deberán ponerse en contacto con superficies o personas.
 - 6.2 En caso de que el tapabocas resulte contaminado durante el tiempo de alimentación, deberá ser cambiado por uno nuevo. Se verá efectuar lavado de manos antes de retirar o poner el tapabocas y manipularlo únicamente de los elásticos.
- 7 Alojamiento - Resolución 1285 de 2020
 - 7.1 Limpiar equipos de gimnasio antes y después de ser usados, con solución jabonosa o desinfectante.
 - 7.2 Asegurar distanciamiento de dos metros para el cálculo de aforo máximo en zonas húmedas.
 - 7.3 Solicitar uso de tapabocas en manera permanente.
 - 7.4 Tomar temperatura a huéspedes al momento del registro.
 - 7.5 Prohibir ingreso de botones a habitaciones de huéspedes.
 - 7.6 Asegurar distanciamiento de dos metros entre personas en áreas comunes de alojamientos.
 - 7.7 Reducir interacción entre empleados y huéspedes.

Fuente de información: Las resoluciones Ministerio de Salud y Protección Social 1547(2020), 1538 (2020), 1517 (2020), 1421 (2020), 1627 (2020), 1050 (2020) y 1285 (2020)
Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los criterios presentados anteriormente, surge la necesidad de diseñar dos formatos para la presentación y verificación de criterios, que funcionen como presentación para los clientes cuando requieran servicios de los proveedores que apliquen en las anteriores

resoluciones, además de un formato que permite a los trabajadores de Colombiatours.travel realizar un seguimiento del correcto cumplimiento de estos criterios, es por esta razón que se diseñaron los siguientes formatos.

- Lista de Chequeo.

Su objetivo es la organización de criterios presentados en cada resolución, permitiendo a los colaboradores de Colombiatours.travel, realizar un seguimiento de la mano del proveedor permitiendo garantizar el cumplimiento de estos, además de tener información detallada y a la mano de cada criterio presentado, funcionando como fuente de información para los Travel Planner en caso de ser solicitada por alguna entidad de control o pasajeros futuros.

La visualización de este documento se puede realizar en el [AnexoB](#).

- Hoja Membreteada.

Su objetivo es la organización de información para ser presentada a visitantes y turistas de acuerdo a los servicios que sean reservados y los prestadores de servicios que apliquen, los cuales funcionaran como recomendaciones de comportamientos y conducta durante la operación de actividades, permitiendo la minimización al riesgo de contagios por Covid-19.

La visualización de este documento se puede realizar en el [AnexoC](#).

4.4. Plan De Seguimiento Y Cumplimiento

Durante el periodo de prácticas, se realizó en dos ocasiones la recolección de la documentación legal de los proveedores que se tenían identificados en la base de datos. Sin embargo, hasta la fecha de inicio de este documento se contaba con la información de los

protocolos de bioseguridad de 16 proveedores, pero al momento de realizar la revisión de estos se encontró que, 7 proveedores enviaron carta expedida por la alcaldía de diferentes ciudades donde se aprobaba el inicio de las operaciones por el cumplimiento del protocolo.

A pesar de esto, Colombiatours.travel como empresa que oferta los servicios, queda corta con esta información para verificar el cumplimiento de requisitos mencionados en las resoluciones anteriormente mencionadas. Es por esta razón, que a continuación se presentará, una ficha técnica, la cual será compartida a los diferentes prestadores de servicios turísticos para el diligenciamiento acorde a los requisitos establecidos que funcionen como soporte de cumplimiento para Colombiatours.travel.

Objetivo

Este plan tiene como objetivo la recolección de información completa y ordenada de los protocolos de bioseguridad aplicados por los prestadores de servicios en sus diferentes categorías (alojamiento, restaurantes, transporte, guianza, actividades), con los que cuenta Colombiatours.travel en su portafolio de proveedores.

Metodología

Identificación y clasificación de proveedores según actividad para el diseño de formatos (Ficha técnica), personalizada según servicios ofertados. Posteriormente se plantea una identificación y selección de indicadores para la cuantificación del cumplimiento, para la comparación de resultados obtenidos y esperados para la toma oportuna de decisiones correctivas, para esto es necesario la implementación de la lista de chequeo mencionada en el punto anterior.

La ficha técnica que se plantea en este punto, tiene como finalidad contar con documentos con información general de proveedores, incluyendo información de contacto y

servicios ofrecidos por estos, para la creación de una base de fichas técnicas con información de proveedores, para esto se recomienda revisar el [AnexoD](#).

Con las anteriores fichas técnicas y listas de chequeo se pretende desarrollar un plan, donde se disminuya el riesgo de contagio que altere nuevamente el desarrollo de la actividad turística brindando garantías a visitantes y extranjeros de experiencias memorables en el cumplimiento de protocolos, minimizando riesgos para empleados y clientes.

Este plan se recomienda sea ejecutado por el departamento de operaciones y directivos de la organización, posteriormente sea publicado y divulgado por el representante de los Travel Planners, de esta forma se garantiza que todo el equipo cuente con las herramientas informativas en caso de ser solicitada por clientes y entidades de control. Se recomienda, además, que la puesta en marcha del plan sea de cada tres meses (4 trimestres del año), siguiendo los siguientes pasos de forma anual:

1. Programar según fechas de calendario (días hábiles), envío de correos y actividades de verificación de cumplimiento de plan – Una única vez.
2. Definir recursos necesarios – Una única vez.
3. Definir personal a cargo en cada proceso del plan – Una única vez.
4. Envío de correo general a proveedores indicando importancia de envío de información por parte de proveedores y posterior uso de la información – Una única vez.
5. Organizar y verificar formulario con: Vigencia, nombre y logo del proveedor de empresa solicitante.
6. Envío de correo personalizado, según programación de calendario – Cada trimestre.
7. Realizar llamada a proveedores indicando envío de correo y envío en fecha establecida – Cada trimestre / 3 días después de envío de correo.

8. Realizar seguimiento de recepción de correos y diligenciamiento correcto de cada formulario – Cada trimestre.
9. Una vez recibido el correo por parte del proveedor, diligenciar lista de chequeo con información enviada. Este debe ser diligenciado por la persona que recibe el correo (Área de operaciones o Directivo de la organización) – Cada trimestre.
10. Comité para revisión de cumplimiento de la actividad, bajo el siguiente indicador:

$$X = \frac{\text{Número total de proveedores con envío de ficha técnica completa}}{\text{Número total de proveedores con productos activos}}$$
11. Comité de evaluación de cumplimiento en conjunto con el representante de Travel Planners para presentación de resultados y documentación recolectada.
12. Reunión general con demás personal de la organización, donde el representante de los Travel Planners presentará los resultados obtenidos y medidas adicionales que incluyan, búsqueda de información dentro de programa interno de la organización y abordaje de cliente o entidades de control en caso de que se requiera.

4.5. Plan De Acción De Capacitaciones

Teniendo en cuenta las nuevas características que se presentan en el sector del turismo para la prestación de servicios bajo los estándares brindados por el Ministerio de Salud, es importante que todos los actores participantes en la cadena de valor, tengan claridad sobre los protocolos que debe implementar cada prestador de servicios en caso de realizarse la consulta por parte de clientes o alguna entidad de control, evitando repercusiones negativas para la organización y la venta de futuros servicios.

Nombre

Capacitación sobre protocolos de bioseguridad para prestadores de servicios.

Objetivos

- Brindar información relevante sobre protocolos de bioseguridad a los integrantes de la organización.
- Capacitar al personal sobre la verificación de cumplimiento de los criterios establecidos en las resoluciones publicadas por el Ministerio de Salud, según aplique para cada proveedor.
- Contar con información real sobre la correcta implementación de los protocolos de bioseguridad para cada prestador de servicios.
- Identificación de factores de riesgo en la ejecución de servicios turísticos.
- Prevención en la propagación del Covid-19.

Proceso

1. Solicitar a la Alcaldía de Pereira, la programación de una capacitación sobre protocolos de bioseguridad vigentes aplicables para prestadores de servicios turísticos donde asistan los directivos de la organización y los líderes del departamento de operaciones, contabilidad y comercial. Teniendo en cuenta, las restricciones y cuidados pertinentes esta deberá solicitarse de manera virtual, además de solicitarse la grabación de la sesión que funcione como herramienta para futuros procesos de capacitación y refuerzo del tema central.

Nota importante: Al momento de solicitar la capacitación con la Alcaldía de Pereira, los directivos y líderes de departamentos deben haber finalizado con el proceso denominado “*Plan de seguimiento y cumplimiento*” descrito en el punto anterior, del presente capítulo.

2. Posterior a la sesión con la Alcaldía de Pereira, se debe organizar una presentación simple pero específica y completa sobre los temas tratados en la sesión con la entidad, para la divulgación del contenido con el resto del equipo perteneciente a la organización para brindar las herramientas necesarias a cada Travel Planners para el cierre efectivo de ventas, garantizando la seguridad de los viajeros.
3. Cada tres meses se debe realizar una retroalimentación y evaluación de los protocolos de bioseguridad aplicables para cada prestador de servicios garantizando que la capacitación funcione como una herramienta para el cierre de ventas y disminución en la propagación de contagios por falta de conocimiento.

Nota importante: La retroalimentación con Travel Planners debe estar establecida en fecha calendario publicado y compartido a cada uno de los interesados con obligatoria asistencia.

Responsabilidades

- Garantizar la solicitud y programación de capacitaciones y retroalimentaciones sobre protocolos de bioseguridad.
- Realizar evaluación de los términos y procesos aprendidos durante las capacitaciones y retroalimentaciones.
- En caso de que los resultados de las evaluaciones no sean los esperados, tomar medidas correctivas y sesiones personalizadas en caso de ser necesarias para garantizar el aprendizaje de todo el equipo.
- Nombrar un líder de Protocolos de Bioseguridad en caso de solicitarse información específica de criterios aplicables a un prestador de servicios.

Contenido De La Capacitación.

- Conocer las resoluciones emitidas por el ministerio de salud y protección para el sector del turismo.
- Conocer la correcta aplicación de los protocolos de bioseguridad para cada prestador de servicio turístico.
- Aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.

Cronograma Y Duración De Sesiones.

Sesión 1: Resolución 1547 de 2020 – Establecimientos con piscina.

Sesión 2: Resolución 1538 de 2020 – Actividades de playa.

Sesión 3: Resolución 1517 de 2020 – Transporte de personas vía aérea Nacional.

Sesión 4: Resolución 1421 de 2020 – Transporte internacional aéreo.

Sesión 5: Resolución 1627 de 2020 – Parques de diversión, Jardines Botánicos y Reservas Naturales.

Sesión 6: Resolución 1285 de 2020 – Alojamiento.

Sesión 7: Resolución 1050 de 2020 – Comida preparada.

Duración

Se recomienda que cada sesión tenga una duración 2 horas y media, distribuida de la siguiente manera: 1 hora y 30 minutos para conocimiento de la resolución y solución de dudas y 1 hora para aplicación de conocimientos mediante actividades o talleres.

Nota Importante: cada capacitación debe ser posterior a la fecha de la ejecución de las actividades de seguimiento y cumplimiento.

Participantes Y Encargados

Tabla 6
Participantes y líderes de programa de capacitación protocolos bioseguridad

Rol	Cargo	Nombre y Apellido
Líder	Fundador CEO	Yeison Gómez
Líder	CIO	Ángela Aragón
Líder	Operaciones	Daniela Bermúdez
Participante	Contabilidad	Laura Castro
Participante	Team Leader	Ricardo Murcia
Participante	Travel Planners	Mike Castro

Observaciones: El presente gráfico se realizó cuando las estudiantes de la Universidad Tecnológica aún se encontraban en cumplimiento de sus prácticas universitarias en los departamentos de operaciones y contabilidad.

Es importante resaltar que en la organización se puede encontrar personal flotante (No hace parte de la nómina de Colombiatours.travel), sino que prestan sus servicios como Freelance⁹.

5. Capítulo 2 – Proveedores de Servicios Turísticos

5.1 Base de datos – Proveedores Activos.

Para el desarrollo de esta actividad, se tomó en cuenta la base de datos con que contaba previamente el director del área de operaciones que laboraba en este momento con la empresa Colombiatours.travel, quien venía realizando la actualización del portafolio de proveedores activos que continuaron con una alianza comercial con la organización, posterior a la reactivación periódica del sector del turismo en el país. Sin embargo, dicha actualización fue

⁹ Trabajador autónomo que presta sus servicios a terceros de acuerdo con sus habilidades, talento o conocimientos en un área en específico.

retomada durante el periodo de prácticas, el cual comprendía un periodo de 6 meses, para el cual se realizaron los siguientes pasos:

Paso 1. Realizar primer contacto con proveedores según listado compartido por Alejandro Ríos (Dir. del área de operaciones). Se realizó llamada a cada proveedor (72 proveedores hasta ese momento), durante la llamada se realizó presentación del practicante, se verificó correo y contacto de comercial encargado en la atención de solicitudes.

Paso 2. Según acuerdo con comercial encargado, se envió correo o mensaje de whatsapp solicitando tarifas y documentación legal para la reactivación de servicios en el sistema Itravel.

Paso 3. Una vez obtenida la información de productos y tarifas de cada proveedor, se realizó una verificación con el Dir, de operaciones, teniendo en cuenta que algunas de las tarifas enviadas eran Netas¹⁰ o eran tarifas Comisionables¹¹. Por esta razón, se verificaba previamente porcentaje de ganancia interna para Colombiatours.travel y posteriormente, realizó la actualización de productos, fotografías, además de información correspondiente de cada servicio (Incluye, no incluye, observaciones y/o recomendaciones).

Paso 4. Al realizarse alguna actualización en el sistema, se ingresó información al documento “Inventario de proveedores” del [AnexoE](#) que como se mencionó anteriormente, fue creado y organizado en su momento por el Dir. de operaciones.

Paso 5. Paralelo a este proceso, se reunió la documentación legal en carpetas de cada proveedor para organizarla en un archivo drive y compartirla con integrantes de la organización como el gerente, la directora de comunicación y el área de contabilidad.

¹⁰ Tarifa sin ningún tipo de comisión, brindando la oportunidad de marcar la ganancia según necesidades de la organización.

¹¹ Tarifa que incluye un porcentaje de comisión establecido por la organización, al cual se le conoce como ganancia.

Paso 6. Finalmente, se compartió el listado de proveedores actualizados y activos con el equipo de Travel Planner para brindar claridad de los productos y proveedores con los que se mantenían las alianzas comerciales.

Importante: En el caso de no recibir información por parte del proveedor se notificó la desactivación del proveedor en el ITravel, según recomendación compartida por el Dir. De operaciones.

Posteriormente a este proceso, se presentó la propuesta de modificación del formato de inventario donde se incluyera información del proveedor, además de los productos que se tenían incluidos en el portafolio de actividades. Para la presentación de esta propuesta, Colombiatours.travel contaba con 182 productos activos en 17 ciudades del país, los cuales se pueden detallar en el [AnexoF](#).

5.2. Demanda actual.

Para el presente análisis, tomaremos en cuenta la tendencia de la demanda que manejaba Colombiatours.travel previo a la pandemia del Covid-19. Para esto, revisaremos información compartida por la organización sobre un análisis de Buyer Persona¹² recolectada a través de la herramienta Google Analytics por un periodo de tiempo desde el mes de enero del año 2019 hasta el 12 de noviembre del año 2020.

Previo a la pandemia del Covid-19, la organización registraba visitas de clientes nacionales e internacionales, para los cuales se tenía registrado los siguientes perfiles demográficos:

¹² Proyección de cliente ideal basado en datos reales fundamentada en datos demográficos, patrones de comportamiento, motivaciones, entre otros.

Tabla 7

Perfil cliente 2019

Turista Nacional	Turista Internacional
Edad: Entre 25 y 45 años. Preferencias: Viajan en familia, solos o con amigos. Ciudad de procedencia: Bogotá, Eje Cafetero, Medellín, Cali y Barranquilla. Intereses: Destinos recomendados por amigos - Su decisión la toman respecto a las redes sociales.	Edad: 31 años en adelante. Preferencias: Viajan solos. País de procedencia: Estados Unidos, México, España, Perú y Brasil. Intereses: Sigue tendencias - Usan las redes sociales y las plataformas digitales.
Elaboración propia.	

Sin embargo, esta tendencia se daba previo a la pandemia, donde no se tenían restricciones de acceso a Colombia de pasajeros procedentes de los países anteriormente mencionados. Estas restricciones se vieron respaldadas bajo resoluciones donde se dictaban medidas como, el cierre de fronteras marítimas, terrestre y fluviales con Panamá, Ecuador, Perú, Venezuela y Brasil (Ministerio del Interior, 2020); Suspende el ingreso de a territorio Colombiano por vía aérea de pasajeros extranjeros (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020), entre otras resoluciones que ocasionaron una caída en la llegada de visitantes extranjeros que según cifras de Migración Colombia se registró una disminución del 14% en la llegada de estos pasajeros respecto al año 2019.

Sin embargo, de acuerdo a cifras presentadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, durante el año 2019 se registró un ingreso de 3.213.837 extranjeros no residentes, durante el año 2020 se registró un ingreso de 903.300 extranjeros no residentes y finalmente en el año 2021 se registró un ingreso de 254.741 extranjeros no residentes. Ahora bien, el principal motivo de viaje durante estos tres años ha sido vacaciones, recreo y ocio, seguido de los viajes de negocios.

Respecto a la Tabla 7 donde se presentaba el perfil de visitantes que manejaba Colombiatours.travel, la llegada de los visitantes extranjeros procedentes de los países allí mencionados, tuvo una disminución aproximada del 85% entre el 2019 y el 2021 según la llegada de los extranjeros vía aérea. Para el turismo nacional, se tuvo una disminución del 80% entre el 2019 y el 2021 de acuerdo a las cifras presentadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar también las características de la demanda actual, entre las cuales se pueden mencionar, la disminución en la capacidad de gasto de visitantes nacionales y extranjeros y es que a pesar de la necesidad de viajar, todos nos hemos visto afectados económicamente por la pandemia; búsqueda de una relación más cercana con los prestadores de servicios, además de información más detallada sobre el destino por diferentes canales de información, como las redes sociales; búsqueda de destinos seguros, garantizando calidad en servicios, formalización y legalidad; implementación de la tecnología y sus avances en la realización de actividades disminuyendo los riesgos o inconvenientes generados por la acción humana; finalmente pero no menos importante, la búsqueda de un turismo que permita una conexión completa del visitante con el destino, donde se tenga una interacción con las comunidades, la naturaleza, actividades al aire libre, entre otras, pero que no sea en zonas de alta afluencia de visitantes, sin aglomeraciones.

6. Capítulo 3 – Plan de Reactivación Turística.

En este punto se tiene como objetivo el fortalecimiento de la organización a través de un plan de alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas que permitan el crecimiento y reconocimiento de Colombiatours.travel a nivel local, regional, nacional e internacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el plan mencionado anteriormente se plantean las siguientes actividades de colaboración:

1. Fortalecer y crear vínculos con los prestadores de servicios turísticos, en la principal zona de influencia de la organización, que para el caso de Colombiatours.travel se podría plantear en Risaralda o un campo más amplio como el Eje Cafetero¹³. Entre estos prestadores de servicios tendremos en cuenta hoteles, hostales, restaurantes, guías de turismo, transportadores, artesanos, entre otros. La relación entre prestadores debe estar enfocada en el crecimiento mutuo, compartiendo saberes y experiencias que permitan alianzas productivas.
2. Fortalecer y crear vínculos con entidades del estado, esto permite la generación de confianza frente a otras organizaciones y público en general. Igualmente, estos vínculos el intercambio de conocimientos de acuerdo a las capacidades de cada actor involucrado, aportando ideas para la creación y promoción de proyectos turísticos que contribuyen al sector.
3. Fortalecer y crear vínculos con la comunidad local donde se desarrollen actividades turísticas. La idea principal es sumar esfuerzos al desarrollo de la

¹³ Conformado por los departamentos del Quindío, Caldas y Risaralda.

actividad turística para mejoras en la calidad en la calidad de vida de todos los actores involucrados.

En este punto, es importante destacar qué para la reactivación, es importante que los prestadores de servicios involucrados deben cumplir con las condiciones mínimas para prevenir contagios de Covid-19, como establecer una distancia mínima de dos metros entre trabajadores y puestos de trabajo, pedir asistencia técnica a la ARL para organizar y optimizar ubicación de puestos de trabajo para disminuir la propagación de contagios y establecer medidas en espacios abiertos, cerrados, donde se consumen alimentos y aprovechar herramientas tecnológicas para evitar aglomeraciones e intercambio de documentos físicos (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020)

Igualmente, los prestadores deben haber iniciado con la aplicación de protocolos de bioseguridad para actividades turísticas de acuerdo a su actividad económica registrada en el CIIU¹⁴.

Para una reactivación turística exitosa es necesario la comprensión de las necesidades que se deben satisfacer para el inicio de las actividades turísticas, teniendo en cuenta, que la nueva demanda trae necesidades emocionales por viajar y viajeros cada vez más exigentes, que buscan la seguridad de viajar sin el riesgo de contagiarse, sin que se afecte la calidad de la experiencia.

Actividades a desarrollar.

- Identificación de prestadores de servicios estratégicos y complementarios, mediante la asistencia a ruedas de negocios, vitrinas turísticas, ferias, viajes de incentivo, entre otros. Esto, con el fin de identificar aquellos prestadores con una

¹⁴ Clasificación Internacional Industrial Uniforme sistemática de todas las actividades económicas con el fin de establecer su codificación a nivel mundial.

visión similar a la organización que puedan contribuir de forma positiva al desarrollo y fortalecimiento de la actividad turística.

- Revisión de bases de datos de prestadores de servicios turísticos activos y certificados, con el fin de contribuir con la formalización en el turismo y garantizar alianzas con prestadores de servicios que brinden seguridad y calidad.
- Realizar convocatoria a prestadores de servicios consultados e identificados, compartiendo intereses generales y específicos en la creación de alianzas
- Identificación de roles principales y secundarios de actores involucrados en el plan de acción para la asignación de actividades y contenido para el fortalecimiento de las alianzas estratégicas.
- Interacción continua de los actores involucrados en la promoción conjunta del destino bajo estándares de seguridad y calidad.

Herramientas clave.

- Piezas fotográficas e informativas de contenido de productos y servicios ofertados por las empresas involucradas.
- Diseño de campañas publicitarias de acuerdo a estacionalidad del turismo en zonas turísticas promocionadas.
- Capacitación a todos los miembros sobre los productos y servicios, operación y tarifas.
- Realizar convenio de tarifas especiales que permita la promoción por parte de los miembros del plan generando competitividad.
- Visita a zonas turísticas para conocimiento de primera mano de los productos y servicios ofertados.

- Solicitar reuniones a la Alcaldía de Pereira y Gobernación de Risaralda que permita el reconocimiento de los prestadores de servicios que hacen parte de este plan de reactivación.
- Realizar cursos de formación digital promoviendo la certificación de competencias adquiridas y reconocimiento de cada uno de los miembros del plan.
- Realizar campañas publicitarias de acuerdo a la nueva demanda post Covid-19, teniendo en cuenta la sostenibilidad.

7. Recomendaciones.

7.1. Formulario Covid-19.

Actualmente, Colombiatours.travel cuenta con una plataforma llamada Wispform¹⁵ por medio de la cual tienen diseñado un formulario llamado “Formulario de viajero para control de Covid-19” con un total de 25 preguntas, el cual es enviado a los pasajeros para ser diligenciado previo a la realización del viaje. Entre las preguntas que se plantean en este formulario encontramos:

1. Nombres.
2. Apellidos.
3. Tipo de documento de identidad.
4. Número de documento de identidad.
5. Fecha de nacimiento.

¹⁵ Plataforma para la creación de formularios, encuestas y cuestionarios basado en textos extensos y opciones múltiples.

6. Nacionalidad.
7. Nombre de EPS, seguro de salud o póliza de viaje.
8. Edad.
9. Celular.
10. Correo electrónico.
11. Ciudad procedencia.
12. Ciudad de destino.
13. Nombre y número de contacto en caso de emergencia.
14. ¿Ha viajado en los últimos días?
15. ¿Cuáles son los lugares visitados en el último mes?
16. ¿Tiene alguna enfermedad preexistente de alto riesgo?
17. Dolor de garganta.
18. Malestar general y dolor muscular.
19. Fiebre igual o mayor a 38°.
20. Tos seca y resistente.
21. Dificultad para respirar.
22. Pérdida de olfato y/o gusto.
23. Actualmente se encuentra en aislamiento por diagnóstico positivo de Covid-19.
24. Vive o ha tenido contacto con persona con diagnóstico positivo de Covid-19.
25. Asegura que toda la información suministrada en este formulario es verídica.

La primera recomendación que se realiza, es la agrupación de preguntas que permita reducir la cantidad de preguntas, además de suprimir las preguntas de las cuales podemos obtener la respuesta realizando otro tipo de preguntas. Es por esta razón, que a continuación se

presenta la nueva propuesta de preguntas para el “Formulario de viajero para control de Covid-19”:

1. Nombres y Apellidos.
2. Tipo y número de documento de identidad.
3. Fecha de nacimiento.
4. Información de contacto (Celular y correo electrónico).
5. Ciudad de destino.
6. Nombre y número de contacto de emergencia.
7. Nombre EPS, seguro de salud o póliza de viaje.
8. ¿Ha viajado en los últimos días?
9. ¿Cuáles son los lugares visitados en el último mes?
10. ¿Tiene alguna enfermedad preexistente de alto riesgo?
11. Síntomas relacionados con Covid-19 (Selección múltiple).

Dolor de garganta – Malestar general y dolor muscular – Fiebre igual o mayor a 38° - Tos seca – Dificultad para respirar – Pérdida de olfato y/o gusto.

12. Asegura que toda la información suministrada en este formulario es verídica.

De esta forma, reduciremos el tiempo de diligenciamiento del formulario y la simplificación en la toma de información por parte de los futuros pasajeros.

7.2. Encuesta de Satisfacción y Formulario Covid-19 Post Venta.

La segunda recomendación que se realiza es la creación de un formulario post venta que permita a los pasajeros realizar una calificación de los servicios contratados, además de generar un registro de síntomas posterior a la realización de las actividades contratadas. Para esto se

recomienda contar con una versión modificable según los diferentes servicios, teniendo en cuenta variables como servicios de pasadía o empaquetados, con o sin transporte y además transporte aéreo o terrestre.

El diseño y modificación, se recomienda sea realizado por el departamento de operaciones, el cual, estará encargado de organizar dicho formulario según servicios diseñados para cada cliente en específico. El momento de aplicación de la encuesta no debe ser superior a una (1) semana después de finalizado los servicios.

Se recomienda el siguiente proceso para la creación del formulario personalizado:

- Verificar ID¹⁶.
- Revisar de servicios con cada proveedor según fecha, servicios y número de personas.
- Creación de formulario personalizado.
- Incluir formato de síntomas relacionados con el Covid-19.
- Incluir formato de calificación de servicios, de acuerdo con servicios reservados por parte del cliente.
- Envío de formulario al Travel Planner encargado de los servicios, quien será el encargado de la intermediación entre operaciones y el cliente, para el envío y recepción de formulario diligenciado.

Para este punto, se ha diseñado un formulario que puede funcionar como referencia para la organización y se puede visualizar a través del [AnexoG](#) o a través del siguiente enlace <https://colombiatours.wispform.com/fff31487?t=1>

¹⁶ Identificación única otorgada a la agenda (cotización o liquidación) entregada al cliente.

7.3. Proveedores.

Colombiatours.travel cuenta con una base de 72 proveedores, ubicados en diferentes partes del territorio colombiano, los cuales ofrecen una variedad amplia de servicios entre los



cuales se encuentran alojamiento, alimentación, transporte, guianza, entre otros. En el [AnexoF](#) se presentan los proveedores con su respectiva ubicación de zona de operación, además de su clasificación y número de servicios por clasificación interna de la organización (Hotel, Servicio y Transporte). Además de este, presentamos un mapa que nos permitirá comprender mucho mejor la cobertura en prestación de servicios con el que cuenta Colombiatours.travel.

Elaboración propia.

Referencias

Constitución Política de Colombia. (1991). Obtenido de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (15 de Septiembre de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201627%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (04 de Septiembre de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201547%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (03 de Septiembre de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.1538%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (01 de Septiembre de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201517%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (21 de Agosto de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201421%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (29 de Julio de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201285%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (26 de Junio de 2020). Obtenido de

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201050%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (24 de Abril de 2020). Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=119938>

Ministerio de Salud y Protección Social. (15 de Marzo de 2020). Obtenido de

<http://www.regiones.gov.co/Inicio/assets/files/36.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2021).

Ministerio de Salud y Protección Social. (31 de Mayo de 2021). Obtenido de

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20580%20DEL%2031%20DE%20MAYO%20DE%202021.pdf>


Ministerio del Interior. (16 de Marzo de 2020). Obtenido de

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20412%20DEL%2016%20DE%20MARZO%20DE%202020.pdf>

ANEXO A: Cronograma de Actividades

[illegible]

ANEXO B: Lista de Chequeo

	Protocolos de Bioseguridad Proveedores	Código PB-CT-005	Versión 001.
	Realizado por Daniela Bermúdez	Fecha 12/08/2021	Página 1 de 1
Lista de Chequeo			
Nombre Empresa			
Tipo Proveedor			
NIT - Cédula Representante			
Contacto			
Nombre Resolución			
Criterios		Estado	
		Cumple	No Cumple
Nombre Empresa			
Encargado Verificación			

ANEXO C:Hoja Membreteada





Agencia de Viajes Operadora
Info@colombiatours.travel
Contacto 323 338 1367
www.colombiatours.travel

RNT 35323
NIT 901346505 – 1



ANEXO D: Ficha Técnica Proveedores

		Información Proveedores		Código FT-CT-006	Versión 001.
		Realizado por Daniela Bermúdez		Fecha 12/08/2021	Página 1 de 1
<u>LOGO PROVEEDOR</u>			<u>NOMBRE PROVEEDOR</u>		
NIT / Cédula		Ciudad			
Correo		Contacto			
Nombre Comercial		Tipo Proveedor			
Servicios					
		Encargado Colombiatours.travel		Cargo	

ANEXO E: Inventario Proveedores

Proveedor	Estado	Se actualizo.	No se actualizo.
TRENDING TOURS SAS	Pendiente - Buzón de mensajes. tarifas actuales	X / Alejo.	
Reserva Natural Tanimboca	Pendiente - Enviar correo con solicitud	siguen las mismas tarifas	
Club de Vuelo Parapente Apia	En espera de información.	X / Alejo.	
Magia Chocoana	Contactado por whatsapp.	desactivar de momento	
Viajes Colombia Sin Fronteras	0	desactivar de momento	Manda tarifas en 15 días.
TransRubio	Pendiente - Enviar correo con solicitud / Felipe	desactivar de momento	
Hotel Ibis Bogotá Museo	No contesta.	desactivar de momento	
San Pablo Hotel	No contesta.	desactivar de momento	
Tren Turístico de la Sabana	En espera de información.	desactivar de momento	
Lynda Pérez Rodriguez	En espera de información.	X / Dani.	
Mina de Sal Nemocón	Contactado por whatsapp	desactivar de momento	
Hacienda Coloma	En espera de información.	X / Dani.	
Paipatours	tenemos tarifas estan pendientes actualizar Ingresar a la página y descargar las actividades. Enviar correo a gerenciacomercial@uniturismo.co para acuerdo de comisión del 20% con vigencia hasta el 31 de Dic de 2021. http://www.uniturismo.co/	actualizar alejo	
Universal de Turismo		actualizar Danni	
Ecolombiatours	Contactado por whatsapp	desactivar de momento	
Destino Pacífico	enviar correo con documentacion legal de TC		
Hotel El Peñon	En espera de información.	desactivar de momento	
Valley Adventours S.A.S	En espera de información.	desactivar de momento	
Travel Green Eco	Contactado por whatsapp	desactivar de momento	
PLAYAS DEL CARIBE SAS // Playa Club	Número inactivo.	desactivar de momento	
Corona Tours S.A.S	Pendiente - Enviar correo con solicitud	desactivar de momento	
Isla Roots Sleep	Número inactivo.	X / Alejo.	
Turismark	Número inactivo. No funciona.		
Hotel Los Recuerdos	Pendiente de actualización ya tenemos tarifas		
Team Travel	Contactado por whatsapp	desactivar de momento	
Parque Nacional de la Uva	En espera de información.	desactivar de momento	
Alberto MZL	Contactado por whatsapp	desactivar de momento	
Hotel Tamaru	Sin apertura.	desactivar de momento	
Turismo en Medellín / Globo	En espera de información.	X / Alejo.	
Hotel Vivre S.A.S	alejo se comunicara con ellos		
Dumar Transporte		desactivar de momento	
Cibeles Tours	reconfirmaremos informacion		
Tienda Parque del cafe	En espera de información.	X / Alejo.	
Viajemos por colombia ok S.A.S	Pendiente - Enviar correo con copia a turismosanagustinhuala@hotmail.com	X / Alejo.	
Grupo Nautilos	solo estan vendiendo nuqui estamos en proceso	X / Alejo. falta tarifas nuqui desde BOG	
Tapiz de Retazos	En espera de información.	desactivar de momento	
Hotel Alamos del Parque	En espera de información.	X / Alejo.	
Hotel Cafeira	En espera de información.	X / Alejo.	
La divisa de Don Juan	En espera de información.	X / Alejo.	
Ecohotel La Casona	En espera de información.	X / Alejo.	
Cootraescal	Pendiente firma de contrato por parte de yeison	X / Alejo.	
Finca Apopori	No contesta.	X / Alejo.	
Ecosistemas Travel	En espera de información.	X / Dani.	Realizar acuerdo.
Cattleya SER	En espera de información.	X / Alejo.	
Hotel Miss Mary	Pendiente - Enviar correo con solicitud	desactivar de momento	
Balsaje La Berraquera	En espera de información.	X / Dani.	
Recuca	Pendiente - Enviar correo con solicitud	X / Alejo.	
De Paseo Por Colombia	Trabajar con información enviada anteriormente.	X / Alejo.	
Finca hotel el Manantial	En espera de información.	X / Alejo.	
Olimpo Valencia	falta firmar contrato por yeison	X / Alejo.	
Parque Temático y Cultural los Arrieros S.A.S	No contesta.	desactivar de momento	
Panaca	pendiente de actualización por Danni		
Hotel del Campo	En espera de información.	desactivar de momento	
Jardín Botánico y Mariposario	No contesta.	desactivar de momento	
Globos Colombia	No contesta.	desactivar de momento	
Finca el ocaso	pendiente alejo	X / Alejo.	
Eco hotel las palmas de Cocora	pendiente	X / Alejo.	
Transportes salento Tour SAS	En espera de información.	X / Alejo.	
Piedemonte Ecohotel	Pendiente - Buzón de mensajes.	desactivar de momento	
Cameba Tours	Pendiente - Buzón de mensajes.		
Colombia Tropical Group	No han iniciado actividades.	desactivar de momento	
Termales San Vicente	Pendiente - No entra llamada.	X / Alejo.	
Magic Tour	En espera de información.	X / Dani.	
Termales Santa Rosa RECREFAM S.A.S	No contesta.	X / Alejo.	
Hotel Visperas	No contesta.	desactivar de momento	

Travel Kit	No contesta.	desactivar de momento	
Hotel Santo Bambu	Sin apertura	desactivar de momento	
Didier Carmona	eliminar del sistema solo laboraremos con Cootraescal	desactivar de momento	
Colasistencia	Tienen las mismas tarifas.	X / Alejo.	
ColombiaExplora	Danni pendinete de actualizar		

ANEXO F: Propuesta Inventario de Proveedores

Ciudad	Nombre proveedor	Tipo	Número de Productos	Producto
Apia	Vuelo Parapente	Servicios	1	Vuelo en Parapente
Bahía Solano	Magia Chocoana	Servicios	4	Tour Parejas Cabaña Punta Roca 3N 4D Tour en Posada Turística 3N 4D Tour en Cabaña Punta Roca 3N 4D Descanso en el pacífico 4D 3N
Bogotá	Paipatours	Servicios	9	Boyaca Colonial 4N 5D desde Bogotá Tour Villa de Leyva 2N 3D desde Bogotá Tour Villa de Leyva 1N 2D desde Bogotá Tour Boyacá, Caminata y Nieve 2N 3D Boyacá Circular 2N 3D desde Bogotá Boyacá Grandioso 2N 3D Boyacá un descanso diferente 4N 5D Boyacá Colonial 4N 5D desde Paipa Boyacá y Nieve 3D 2N - En su vehículo
				Tours Bogotá Monserrate
				Zipaquira Nemocon
				Tour Jaime Duque
				City Tour Bogotá
				Tour Zipaquirá, Museo de Oro y Monserrate
	Colombia Sin Fronteras	Servicios	5	
		Transporte	1	Transporte
	Hotel Ibis Bogotá	Hotel	1	Hotel Ibis Bogotá Museo
	Hotel San Pablo	Hotel	1	Alojamiento
		Transporte	1	Transfer Aeropuerto - Hotel San Pablo
	TransRubio	Transporte	5	Transporte hasta 3 pax Transporte hasta 6 pax Transporte hasta 10 pax Transporte hasta 18 pax Transporte privado 2 pax
	Turistren	Servicios	1	Tren de la Sabana
	Mina de Sal	Servicios	1	Recorrido Opción 1
	Catedral de Sal	Servicios	1	Ingreso a Catedral de Sal
	Hacienda Coloma	Servicios	1	Coffe Tour Hacienda Coloma
Bucaramanga	Universal de Turismo	Servicios	18	Visitando Santander con Adrenalida 3N 4D Me voy para la Bonita 1N 2D Paseando por Santander 5N 6D Puebliando por Santander 4N 5D - Combinado Adrenalina San Gil De Paseo por San Gil 2N 3D Cruzando el Chicamocha Mesa de los Santos 1N 2D Santander de Paso 2N 3D Visitando Santander 3N 4D San Gil 1N 2D Puebliando por Santander 4N 5D Visitando Santander 3N 4D - Combinado Descubriendo Santander 4N 5D Paseando por Santander 5N 6D - Combinado Páramo de Santurban - Pasadía Ruitoque - Pasadía Adrenalina San Gil - Pasadía
Buenaventura	Ecolombiatours	Servicios	2	Avistamiento de Ballenas desde Cali 2N 3D Avistamiento de Ballenas 1N 2D
	Destino Pacífico	Hotel	2	Torre N°1 Balcón Corredor Torre N°2 Balcón Privado

Cali	Cibeles	Servicios	10	Llanos Orientales 4N 5D
				Boyacá 5D 4N
				Desierto Tatacoa 5D 4N
				Sur de Colombia 6D 5N
				Desierto Tatacoa Star 3D 2N
				Guajira 7D 6N
				Santander 5D 4N
				Eje Cafetero 4D 3N
				Eje Cafetero 4D 3N - Cali
		Tolú y Coveñas		
	Transporte	1	Transfer Pereira	
	Hotel El Peñon	Hotel	2	Habitación Estandar
				Habitación Deluxe
	Valley Adventours	Servicios	9	City Tour Cali
				Tour de Frutas Cali
				Tour de Haciendas + Vinoteca
				Aventura y Río en San Cipriano
				Walking Tour Centro Histórico
				Tour Cristo Rey + Mariposario
Tour del Café en Cali				
Tour Lago Calima				
Tour Pico de Loro Farallones				
Transporte	1	Servicio de Transfer		
Caño Cristales	Travel Green Eco	Servicios	4	Tour Caño Cristales 2 Noche 3 Días
				Tour Caño Cristales 3 Noche 4 Días
				Tour Caño Cristales 4 Noche 5 Días
Capurgana	De Costa a Costa	Servicios	2	Plan Paraiso Caribe Full (16 Ene - 19 Dic)
		Transporte	1	Pla Paraiso Caribe P.A.M (16 Ene a 19 Dic)
Cartagena	Isla Roots	Hotel	1	Transporte desde Medellin
		Servicios	3	Alojamiento Isla Roots
				Actividades Isla Roots
				Tours Isla Roots
	Playas del Caribe	Servicios	1	Alimentos y bebidas
		Hotel	10	Alimentos y bebidas / Hotel Playa Club
				Estándar Plan PC
				Superior Doble Plan PC
				Superior King Plan PC
				Junior Suite Plan PC
				Suite Plan PC
				Estándar Plan PAM
				Superior Doble Plan PAM
				Superior King Plan PAM
				Junior Suite Plan PAM
				Suite Plan PAM
	Corona Tours	Servicios	13	Tour Parranda en Chiva
				Pasadía en Santa Marta
				City tour Express
				Volcan del Totumo
				Baru Playa Blanca - Terrestre
				Playa Blanca y Baru en Lancha
				Paseo en Carruaje
				City tour en Chiva
				Guía
				City Tour Privado
Tour Isla del Encanto				
Tour Isla Cocolizo				
Tour Isla del Sol				
Tour Isla del Pirata				
Transporte	2	Transfer Compartidos		
Transfer Privados				

Colombia	Colasistencia	Servicios	2	Asistencia Médica Aventura - Tarjeta de Asistencia Médica
Guajira	Turismerk	Servicios	11	City Tour Santa Marta
				Parque Tayrona Neguanje - Playa Cristal
				Reserva Natural Tayronaka
				Acuario - Playa Blanca (Hoteles Rodadero)
				Tour Quebrada Valencia y Buritica
				Tour Minca
				Plan 5D - Ciudad Perdida, Trekking Parque Sierra Nevada
				Plan Guajira Ardiente 3 Noches
				Plan Cabo de la Vela 2 Días desde Santa Marta
				Acuario - Playa Blanca
				Parque Tayrona Cañaveral Arrecife
Manizales	Cattleya	Servicios	9	Tour Nevado Santa Isabel
				Tour Laguna del Otún
				Tour Observación de Flora y Fauna
				Tour Nevado Santa Isabel Cumbre 1N 2D
				Suplemento Guía en Inglés
				Tour Observación de Aves
				Tour Nevado del Ruiz - Pereira
				Tour Nevado del Ruiz - Manizales
				Nevado de Santa Isabel
				Refugio de Alta Montaña El Cisne + Laguna Verde
Medellín	Turismo en Medellín	Servicios	12	Hacienda Napoles
				Peñol y Guatapé
				City Tour por Medellín
				Tour Graffiti - Comuna 13
				Santa Fe de Antioquia Colonial
				Jardín Antioquia Cultivos de Café
				City tour nocturno Medellín
				Tour Luces en Medellín
				Tour Lechero
				Tour del Café la Casa Grande Medellín
				Tour Cable Turístico Arví + Santa Elena
				Tour Parque Explora y Pueblito Paisa
		Transporte	2	Servicio Transfer Río Negro Servicio Transfer Olaya
Nuquí	Nautilos Grupo Hotelero	Servicios	4	Nuquí Plan Descanso
				Nuquí Plan Promocional
				Nuquí Plan Ballenas
				Nuquí Temporada Alta
		Hotel	1	Alojamiento
Pereira	Cootraescal	Transporte	5	Personalizado 1 a 3 Pax Personalizado 4 a 7 Pax Personalizado 7 a 9 Pax Personalizado 9 a 11 Pax Transporte rural por persona
	La Divisa de Don Juan	Servicios	2	Tour del Café con Almuerzo Tour del Café Sin Almuerzo
	Hotel Cafeira	Hotel	1	Alojamiento
		Servicios	1	Alimentos y Bebidas
	Eco Hotel La Casona	Hotel	1	Alojamiento
		Servicios	1	Alimentación
	Recuca	Servicios	3	Pasaporte
				Alimentación Catación de Café
	Balsaje La Berraquera	Servicios	1	Balsaje
Salento	Refugio Nido del Condor	Hotel	4	Plan Estrella de Agua
				Plan Nido del Condor
				Plan Velada de Eclipse
				Plan Velada de Luna

San Vicente	Termales San Vicente	Hotel	1	Cabaña San Vicente PA
		Servicios	5	Noche San Vicente
				Pasaporte Relajante
				Pasadía Vital con Transporte
				Pasadía Oxígeno
				Pasaporte Bienestar
Santa Rosa de Cabal	Termales Santa Rosa	Servicios	2	Pasaporte Termal
				Pasaporte Natural
Total	72	Total	182	

ANEXO G: Encuesta de Satisfacción



ColombiaToursTravel

¡Hola!

Esperamos que tu viaje con nosotros cumpliera con todas tus expectativas. A continuación, te invitamos a calificar nuestra atención y servicios.

Let's Go!



ColombiaToursTravel

Question 1

¿Cómo nos conociste?




ColombiaToursTravel

Question 2

¿Cuándo viajaste?

MM/DD/YYYY



Question 3

¿Quien de Colombiatours.travel te atendió? (Nombre del asesor)



Question 4

¿Cuales fueron los servicios que reservaste con nosotros?

A	Transporte Terrestre
B	Actividades - Tours
C	Alojamiento
D	Vuelos



Question 5

Por favor califica los servicios que reservaste con nosotros

0	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---



Question 6

¿Que crees que podemos mejorar?



Question 7

¿Viajarías de nuevo con nosotros?


Yes


No



Question 8

¿Nos recomendarías con familiares y/o amigos?


Yes



No




★ Question 9

Por favor califica tu experiencia con nosotros

★ ★ ★ ★ ★





Agradecemos tu confianza en nosotros para organizar tus vacaciones, esperamos poder ayudarte nuevamente ¡Muchas gracias!

[Déjanos un comentario en nuestra página](#)